

**ARVATO BERTELSMANN:**

# Das ServiceCenter für die Landesregierung: Nordrhein-Westfalen direkt

## Ausgangslage

Die öffentlichen Institutionen befinden sich im Umbruch. Außer einem qualitativ hochwertigen und rechtmäßigen Verwaltungshandeln gilt es, effektivere Strukturen und Verfahren zu entwickeln und umzusetzen. Zielvorgaben einer modernisierten Verwaltung sind dabei Serviceorientierung, beschleunigte Verfahren, eine wirtschaftliche Aufgabenerfüllung, Bürokratieabbau, Mobilität und die Arbeitszufriedenheit der eigenen Mitarbeiter.

Unter Berücksichtigung dieser Ziele suchte die Landesregierung Nordrhein-Westfalen im Jahr 2009 erneut einen leistungsstarken Partner für die Übernahme des seit 2000 existierenden ServiceCenters Nordrhein-Westfalen direkt. Bei Nordrhein-Westfalen direkt erhalten die Bürgerinnen und Bürger auf telefonischem und schriftlichem Wege inhaltliche oder wegweisende Informationen und Antworten zur gesamten thematischen Bandbreite der Landesregierung.

arvato erhielt den Zuschlag zum Betrieb des ServiceCenters in den Räumen der Staatskanzlei und arbeitet seitdem mit 17 hochqualifizierten BürgerInnen-Beratern im Dienste der Ministerpräsidentin.

## Zentrale Service-Instanz für die Ministerien des Landes

Alle Landesressorts und die Staatskanzlei haben die Möglichkeit, das ServiceCenter zu nutzen und ihre jeweiligen Projekte dort bearbeiten zu lassen. Aktuell erreichen das ServiceCenter monatlich rund 22.000 Anrufe, E-Mails, Faxe und Briefe. Mehr als 80 % aller eingehenden Anliegen werden dabei im Erstkontakt gelöst.

Der Gesamtbetrieb umfasst sowohl die Erbringung von Service-Dienstleistungen als auch die Entwicklung und Aktualisierung des unterstützenden CRM-Systems, die Pflege des Web-Auftritts und des sogenannten Broschürenservices sowie weitere IT-Dienstleistungen.

Das ServiceCenter bearbeitet zudem den gesamten Bürger-Posteingang der Staatskanzlei: Eingehende Briefe werden gescannt, im Content-Management-System erfasst und an die zuständigen Referate bzw. Ministerien weitergeleitet oder eigenständig beantwortet.

Daneben ist das ServiceCenter auch für die erfolgreiche Umsetzung von verschiedenen Sonderprojekten zuständig. Dazu gehört insbesondere die Abbildung von Hotlines zu hochvolumigen Themen (z. B. Zensus) oder zu kurzzeitig akuten Fragestellungen (z. B. Schweinegrippe).

## Arbeitsvolumen im ServiceCenter

- im Schnitt monatlich rund 22.000 Anrufe, 1.400 Briefe, 400 Faxe und Mails
- monatlich rund 100.000 Bestellungen über den Broschürenservice
- 80 % Fallabschluss im Erstkontakt
- monatlich rund 400.000 Zugriffe auf die Homepage von Nordrhein-Westfalen direkt

## Im Fokus: der Bürger

Das ServiceCenter trägt ganz wesentlich zur serviceorientierten und bürgerfreundlichen Ausrichtung der Landesregierung bei. Zudem wird so ein großer Teil der Kommunikation zwischen dem Bürger und der Landesverwaltung zentralisiert und entlastet auf diese Weise die Fachabteilungen von einfachen Anfragen und Aufgaben. Gleichzeitig bleibt die hoheitliche Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten auf Seiten der Verwaltung jedoch erhalten. Lediglich Prozesse, die zwar komplex, in ihrer Ausführung aber standardisierbar sind, werden auf das ServiceCenter übertragen. Durch diese nachhaltige Entlastung wird eine stärkere Konzentration auf die fachlichen Kernaufgaben der Verwaltungsabteilungen ermöglicht.

»CUSTOMER SERVICES

**arvato**  
BERTELSMANN